

**心理援助热线对新型冠状病毒肺炎疫情心理干预手册
(试行)**

**国家心理援助热线项目办
北京回龙观医院
2020.1**

接电流程

热线中接到与新型冠状病毒肺炎有关来电,热线咨询员要按照热线接听流程进行接听。

一、接听前准备

- 1、咨询员要做好自我身心准备。以精神饱满、积极的状态为来电者提供服务。
- 2、做好热线心理咨询相关培训。
- 3、学习新型冠状病毒肺炎相关文件及知识,掌握有科学依据的科普信息及政策。

二、接线过程

第一阶段

建立关系

- 1、与来电者建立信任融洽的咨询关系。信任融洽的咨询关系是咨询效果的关键要素。
- 2、良好关系的建立从向来电者温暖的问候开始:“你好,心理援助热线”,之后等待来电者的回应。
- 3、恰当解答和应对初始阶段来电者对热线服务及咨询员资质、个人信息的提问。
- 4、以真诚、开放、专业、对来电者有益的方式对如上提问给予回应。

第二阶段

情绪舒缓与问题识别

- 1、两个任务同时进行。在情感支持的基础上澄清、识别来电者的困惑。
- 2、热线咨询员最初可以使用开放性提问方式，鼓励来电者谈出自己的情绪与困扰，咨询员要聚焦在当下，澄清并识别出来电者当下最困扰的问题。
- 3、对来电者的倾诉与表达给予耐心的倾听和积极的回应。并给予情感上的理解与支持。
- 4、评估来电者近期的情绪状态、生活状况，饮食、睡眠等情况。了解相关问题出现的时间、对生活和工作的影响、引发当下困扰的相关因素。
- 5、评估来电者对当前自身状况及新型冠状病毒肺炎问题的认识和理解。评估是否存在理解和认识上的偏差，为问题解决阶段提供讨论的方向。
- 6、如是正常的反应，给予正常化及相关的科普信息，以减低其焦虑和恐惧情绪。

第三阶段

详细评估自杀风险

- 1、正确做出自杀风险等级的研判。
- 2、如为高危来电，按高危来电流程及原则处理。

第四阶段

问题解决阶段

- 1、针对来电者当前困扰引发的因素，与来电者一起进行讨论。
- 2、识别来电者内部和外部的资源，包括亲朋好友，找到解决困扰的方法。
- 3、鼓励来电者理性看待疫情。对于来电者表现出来的合理认知和积极的应对方式给予肯定和鼓励。
- 4、如果来电者的反应超出正常范围，建议在做好自我防护的前提下就医。
- 5、鼓励来电者焦虑的同时尽可能保证充足的休息，规律饮食，及规律的生活作息，适度的运动以增强机体免疫力。
- 6、建议来电者适度查阅相关官方信息，避免因不实信息产生过度的恐慌。

第五阶段

总结结束来电

- 1、可以让来电者对今天所谈内容进行总结，或由咨询员进行总结。
- 2、评估来电者掌握谈话要点的情况，适当地给予补充和调整。

三、接线结束后工作

- 1、咨询结束后，做好相关咨询记录。
- 2、如有危机或特殊情况，及时逐级上报。
- 3、预留几分钟让自己放松调整后，准备接听下一通来电。

心理援助热线疫情相关危机处理指导原则

一、医务人员

1、危机表现

（1）情绪崩溃：主要表现为无助、无望、担忧、恐惧、沮丧、悲伤、愤怒等，医护人员长期不能休息，不能轮换，可能出现职业枯竭，甚至出现急性应急状态；

（2）生理反应：疲乏、晕眩、呼吸困难、睡眠不好、食欲减低、胃痛、身体疼痛等；

（3）认知反应：不信任感、不安全感、自责、内疚、注意力难以集中、麻木、决策困难等；

（4）职业倦怠：紧张、无法放松、心力交瘁、精疲力尽、与他人关系紧张、缺乏耐心、无价值感、公平和善恶的信念动摇、愤世嫉俗、对自己经历的一切感到麻木与困惑等。

2、处理重点

（1）情绪宣泄：给予充分的情绪宣泄的时间，允许他们表达各种情绪感受，接受产生的负面情绪。

（2）关注日常生活：了解是否正常吃饭、睡觉、休息，告知无论是否有胃口，要定时定量饮食，保证睡眠不熬夜；即使工作任务重，也要注意休息，适当转移注意力，合理安排运动及娱乐。

（3）社会支持：鼓励与家人和朋友多沟通和交流，与同事相互支持、分享感受，及时向领导反映遇到的情况和存在的困难。

(4) 教授放松技巧：

A) 深呼吸放松法，B) 肌肉放松法，C) 冥想放松法，D) 音乐放松法。

二、公众

1、危机表现

(1) 情绪失控：主要表现为焦虑、担忧、恐惧、无助、悲伤、愤怒等；

(2) 生理反应：睡眠不好、食欲减低、胃痛、身体疼痛等；

(3) 认知反应：不信任感、不安全感、过分关注身体、对任何情况灾难化等；

(4) 行为反应：坐立不安，冲动行为，过量饮酒等。

2、处理重点

(1) 情绪宣泄：给予充分的情绪宣泄的时间，允许他们表达各种情绪感受，接受他们的负面情绪。

(2) 正常化：告知个体在危机后可能出现的情绪反应、认知改变和行为模式，并将其反应正常化。

(3) 关注日常生活：了解是否正常吃饭、睡觉、休息，告知无论是否有胃口，要定时定量饮食，不熬夜。鼓励在家中丰富生活和锻炼身体，不只关注疫情，也要做一些自己感兴趣和带来愉悦感的事情。

(4) 社会支持：鼓励与家人和朋友多沟通和交流，也可通过电话、微信等电子手段与远方朋友、家人沟通交流。

(5) 提供有关新型冠状病毒的防治知识：传授有关病毒的相关知识

和个人安全防护措施，鼓励积极面对，增强治疗和预防信心。

（6）健康教育：关注主流官方媒体报道的信息，减少虚假信息造成的过度恐慌。正确认识该疾病等。

（7）教授放松技巧：A）深呼吸放松法，B）肌肉放松法，C）冥想放松法，D）音乐放松法。

三、病患

确诊前：容易出现恐惧、愤怒甚至绝望心态，容易产生攻击医护人员的行为。特别是本来就是精神障碍的患者，更容易出现这样的失控行为；

诊疗中：情绪不稳、担心恶化、焦虑、无信任感、悲观等；

出院前：因为紧张导致体温上升的身心反应，以至于不得不继续留观延期出院。担心出院后会不会感染亲友，担心被人排斥等缺乏安全感。

处理原则：

- （1）给予对疾病的健康宣教、促进安全感，
- （2）提升自我效能感，
- （3）促进与家人及社区的联系，
- （4）灌输希望。

新型冠状病毒肺炎防控知识 25 问

1、 和非典是什么关系？

不要把非典和新型冠状病毒肺炎作对比。

引发本次疫情的病毒是新型冠状病毒，跟 03 年 sars 和 12 年 mers 属于同一属，但源性不高，与 sars 病毒源性 70%，与 mers 病毒源性仅 40%。

2、新型冠状病毒肺炎的症状表现？

发热、乏力、干咳、逐步出现呼吸困难。

3、新型冠状病毒患者实验室检查的特点？

早期白细胞检查正常或降低，淋巴细胞计数减少，部分患者出现肝酶、肌酶和肌红蛋白增高。多数患者 C 反应蛋白和血沉升高，降钙素原正常。

4、临床上怎样确诊新型冠状病毒肺炎？

收集痰液、咽拭子等呼吸道标本进行病毒核酸基因检测做出病原学诊断。

5、一般来说『冠状病毒』的常见传播方式？

飞沫传播、接触传播。

6、飞沫是如何传播的？

咳嗽、打喷嚏或说话，实施呼吸道侵入性操作，如吸痰或支气管镜检查、气管插管、翻身、拍背等刺激咳嗽的过程中和心肺复苏等。

7、哪些人容易感染新型冠状病毒？

人群普遍易感。感染与病毒接触的量有一定关系。对免疫力低下的人群，病情进展相对较快，严重程度更高。

8、新型冠状病毒肺炎会人传人吗？

人传人特征明显，且存在一定范围的社区传播。

9、冠状病毒的抵抗力如何？

冠状病毒对热敏感，56 度 30 分钟、乙醚、75 度酒精、含氯消毒剂、过氧乙酸和氟仿等脂溶剂均可有效灭活病毒。

10、什么是可疑暴露者？

暴露于新型冠状病毒检测阳性的野生动物、物品和环境，未采取有效防护的加工、售卖、搬运、配送和管理人员。

11、什么时候需要诊治？

轻微发热，干咳两声不要惊慌。

体温超过 37.3 度，咳嗽、气促等感染性症状，加之在武汉旅游居住

过，发病前 14 天曾接触过来自武汉的发热伴呼吸道症状的患者，或小范围聚集发病需要及时就诊。

12、何为轻症？

体温不超过 38 度，没有明显气短和憋喘，无重症高危因素：如慢性肺炎、慢性肝病后肾病、心脏病、恶性肿瘤、艾滋病等、肥胖、孕妇、老年人。

13、什么叫“密切接触”？

- A、与患者共同居住、学习、工作或其他有密切接触的人员；
- B、未采取有效防护措施的医护人员、家属或其他曾经与患者有类似近距离接触的人员；
- C、与其他患者同病室的其他患者及其陪护人员；
- D、与患者乘坐同一交通工具并有近距离接触人员；
- E、现场调查人员调查经评估认为符合条件人员。

14、“密切接触者”医学观察期需多长时间？

需 14 天居家医学观察。14 天后没有疑似相关症状表现，为健康。

15、居家隔离可以服感冒药吗？

在家隔离观察时，感冒药等并不能预防病毒的感染，但可以一定程度上缓解轻症的症状以及一定的心理安慰作用。

16、如何保护好自己及家人健康？

- A、保持手部卫生，用肥皂和流水洗手，洗手时间应超过 20 秒；
- B、保持室内通风；
- C、到医院就诊或陪护做好自身防护；
- D、处理食物时要生熟分开，肉类和蛋类不煮熟不吃；
- E、避免在未加防护的情况下接触野生或养殖动物；
- F、佩戴外科口罩。

17、什么时候需要洗手？

在咳嗽或打喷嚏时用手捂嘴后，在照护病人时，在制作食品之前、之中和之后，饭前、便后、手脏时，在处理动物或动物排泄物后。

18、食品加工中需要注意什么？

处理生熟食品的菜板和刀具要分开，处理生食和熟食之间要洗手。

19、疫区还能吃肉食吗？

即使在疫情发生地区，只要在食品制备过程中予以彻底烹饪和妥善处理，也可安全使用。

20、到生鲜市场采购需要注意什么？

接触动物和动物产品后，用肥皂和清水洗手，
避免接触眼、口、鼻，

避免接触生病的动物和变质的肉，
避免与市场的流浪动物、垃圾废水接触。

21、疫情期间需要怎样的心态面对？

尊重现实、接纳焦虑情绪、增加心理弹性、进行情绪管理、保持乐观心态。

22、你是一名密切接触者，应该怎么办？

按要求进行居家医学观察，不用恐慌、不要上班，不要随便外出，做好自我身体状况观察，定期接受社区医生随访，如果出现发热、咳嗽等异常临床表现，及时向当地疾控机构报告，在其指导下到指定医疗机构进行排查、诊治等。

23、新型冠状病毒肺炎如何治疗？

- A、卧床休息、加强支持治疗，注意水、电解质平衡，维持内环境稳定；
- B、根据病情监测各项指标；
- C、根据氧饱和度的变化，及时给与有效氧疗措施；
- D、抗病毒治疗：目前无有效抗病毒药物；
- E、抗菌药物治疗：加强细菌学监测，有继发细菌感染证据时及时应用抗菌药物；
- F、中医药治疗：根据症候辩证施治。

24、临床解除隔离和出院的标准？

第一是病情稳定，发烧情况好转。

第二是肺部影像学明显好转，没有脏器功能障碍。

患者呼吸平稳，意识清楚，交流正常，饮食正常，体温恢复正常 3 天以上、呼吸道症状明显好转，连续两次呼吸道病原核酸检测阴性(间隔至少 1 天)，可解除隔离出院或根据病情转至相应科室治疗其他疾病。

25、医务人员如何做好医院感染的控制？

医务人员按照标准预防原则，根据医疗操作可能传播风险，做好个人防护、手卫生、病室管理、环境消毒和废弃物管理等医院感染控制工作避免医院感染发生。

预检分诊处：穿工作服、工作帽，戴医用外科口罩等。

门诊、急诊、发热门诊和隔离病房：日常接诊和查房时，穿工作服、戴工作帽、医用外科口罩等接触血液、体液、分泌物或排泄物时，加戴乳胶手套；气管插管、气道护理和吸痰等可能发生气溶胶或喷溅操作时，戴 N95 口罩、面屏、乳胶手套，穿防渗透隔离衣，必要时穿防护服和佩戴呼吸头罩。

对隔离收治的患者，应严格执行探视制度，如确需探视，按有关规定指导探视人员进行个人防护。

附件 1

全国心理热线建设情况一览表

序号	省份	热线名称	电话号码	开通时段	总座席数	开通座席	主办单位
1.	北京	北京市心理援助热线	010-82951332 800-810-1117	24 小时	10	6	北京回龙观医院
2.	天津	天津市心理援助热线	022-88188858	24 小时	4	2	天津市安定医院
3.	河北	河北省心理援助热线	0312-96312	24 小时	6	4	河北省精神卫生中心
4.	山西	山西省心理援助热线	0351-8726199	24 小时	2	1	太原市精神病医院
5.		山西运城市心理援助热线	0359-5553999	8:30-11:30 , 14:30-17:00 (周一至周五) 8:30-11:30 (周六)	2	2	山西运城市稷山县精神病 医院
6.	内蒙古	呼伦贝尔市心理援助热线	0470-7373777	24 小时	3	1	呼伦贝尔市精神卫生中心
7.		内蒙古自治区心理援助热线	0471-12320-5	24 小时	5	2	内蒙古自治区精神卫生中 心
8.	辽宁	大连市心理援助热线	0411-84689595	24 小时	1	1	大连市第七人民医院

序号	省份	热线名称	电话号码	开通时段	总座席数	开通座席	主办单位
9.		抚顺市心理援助热线	024-57520521	12:00-16:00	2	1	抚顺市第五医院
10.		辽宁省阜新市心理援助热线	0418-3780123	8:30-11:30 , 13:00-16:30	2	1	阜新市第四人民医院
11.		锦州市心理援助热线	0416-3215120	8:00-15:30	4	2	辽宁省锦州市康宁医院
12.		沈阳市心理援助热线	024-23813000	24 小时	2	1	沈阳市精神卫生中心
13.		辽宁省心理援助热线	024-73835706 024-12320-3	8:00-17:00	2	1	辽宁省精神卫生中心
14.		辽宁营口市心理援助热线	04173263003 04173263113	8:30-11:30 , 13:30-16:30	2	1	营口市第四人民医院
15.	吉林	长春市心理援助热线	0431-89685000 0431-89685333 0431-12320-6	24 小时	4	白天 2 , 晚上 1	长春市第六医院
16.		吉林省神经精神病医院心理 援助热线	0434-5079512 0434-5079510	8:00--22:00	6	1	吉林省神经精神病院
17.		辽源市心理危机援助热线	0437-6996888	8:00-11:30 , 13:00-16:00 (周日不开通 ; 周三 , 周六 上午开通 , 其他日子全天)	2	1	辽源市第二人民医院
18.	黑龙江	大庆市心理援助热线	0459-12320	24 小时	6	2	大庆市第三医院

序号	省份	热线名称	电话号码	开通时段	总座席数	开通座席	主办单位
19.		哈尔滨市心理援助热线	0451-82480130	9:00-次日 1:00	4	1	哈尔滨市第一专科医院
20.		齐齐哈尔市心理援助热线	0452-2739122 0452-2736734	8:00-17:00 (周一至周五)	5	3	齐齐哈尔医学院
21.	上海	上海市心理援助热线	021-12320-5	8:00-22:00 (周一、三、五、日) 24 小时 (周二、四、六)	2	2	上海市精神卫生中心
22.	江苏	苏州市心理援助热线	0512-12320-4 0512-65791001	24 小时	4	3	苏州市心理卫生中心
23.		徐州市心理援助热线	0516-12320-6; 0516-83447120 15950665120	24 小时	1	1	徐州市东方人民医院
24.		无锡市红十字心理援助热线	0510-88000999	24 小时	3	2	无锡市精神卫生中心
25.	浙江	杭州市心理援助热线	0571-85029595	24 小时	2	2	杭州市第七人民医院
26.	安徽	合肥市心理援助热线	0551-63666903	24 小时	4	1	合肥市第四人民医院
27.	福建	福建省心理援助热线	0591-85666661	24 小时	4	1	福建省福州神经精神病防治院

序号	省份	热线名称	电话号码	开通时段	总座席数	开通座席	主办单位
28.		泉州市心理援助热线	0595-27550809 18159526768	8:30-12:00; 13:30-21:00	4	1	泉州市第三医院
29.		厦门心理援助热线	0592-5395159	24 小时	4	2	厦门市仙岳医院
30.	江西	九江市心理援助热线	0792-8338111	8:00-22:00	4	1	九江市第五人民医院
31.		赣州市心理援助热线	0797-8155180	24 小时	1	1	赣州市第三人民医院
32.	山东	潍坊市心理援助热线	0536-6231120	24 小时	4	2	潍坊市精神卫生中心
33.		枣庄市心理援助热线	0632-8076100	24 小时	4	2	枣庄市精神卫生中心
34.		临沂市心理援助热线	4001539120	24 小时	4	1	临沂市精神卫生中心
35.		青岛市心理援助热线	0532-85669120	24 小时	1	1	青岛市精神卫生中心
36.	河南	河南濮阳市心理援助热线	0939-6188620	8:30-17:00 (周一至周五)	3	3	濮阳市精神卫生中心
37.		河南省心理援助热线	0373-7095888	24 小时	6	5	河南省精神卫生中心
38.		开封市心理援助热线	0371—23921120 4001-096-096	09:00-17:00	2	2	开封市第五人民医院
39.		漯河市心理援助热线	0395-3701120	24 小时	8	白天 2 , 晚上 1	漯河市中心医院西城分院 (漯河市精神病专科医院)

序号	省份	热线名称	电话号码	开通时段	总座席数	开通座席	主办单位
40.	湖北	武汉市心理医院“心心语” 心理热线	027-85844666	9:00-21:00	4	1	武汉市精神卫生中心
41.	湖南	常德市心理援助热线	0736-7870909	24 小时	3	3	常德市精神卫生中心
42.	广东	东莞市心理咨询求助热线	0769-22113311	8:30-23:30	4	1	东莞市第七人民医院
43.		广州市心理援助热线	020-81899120 020-12320-5	24 小时	8	5	广州市惠爱医院
44.		深圳市心理援助热线	0755-25629459	7:00-23:00	6	6	深圳市康宁医院
45.		中山市心理援助热线	0760-88884120	24 小时	3	3	中山市心理卫生中心
46.		佛山市 24 小时心理援助热 线	075782667888	24 小时	4	3	佛山市第三人民医院
47.		江门市心理援助热线	0750-3125678	24 小时	3	1	江门市精神卫生中心（江 门市第三人民医院）
48.	广西	广西心理援助热线	0772-3136120	8:00-22:00	4	2	广西壮族自治区脑科医院
49.		南宁心理援助热线	0771-3290001	8:00-22:00	4	1	南宁市第五人民医院
50.	海南	海南省心理援助热线	96363	8:00 至 12:00， 14:30 至 17:30 (节假日不开通)	3	1	海南省安宁医院

序号	省份	热线名称	电话号码	开通时段	总座席数	开通座席	主办单位
51.	重庆	重庆市心理援助热线	023-12320-1	24 小时	2	1	重庆市精神卫生中心
52.	四川	阳光心理热线	0816-2268885	24 小时			绵阳市精神卫生中心
53.	云南	昆明市心理援助热线	0871-5011111 0871-12320-5	24 小时	4	4	昆明市心理危机研究与干预中心
54.		云南省保山市心理援助热线	0875-2130595	8:00-17:30			保山市第三人民医院
55.	陕西	汉中市心理援助热线	4008096341	8:00-11:30 ; 13:00-16:00	1	1	汉中市精神病医院
56.		西安市心理援助热线	4008960960	10:00-18:00,20:00-24:00	2	1	西安市精神卫生中心
57.	甘肃	兰州心理援助热线	0931-4638858 0931-12320-5-1	8:00-22:00	2	1	兰州市第三人民医院
58.		天水市心理援助热线	0938-8221199 或 0931-12320-5-2	24 小时	5	5	天水市第三人民医院
59.	青海	青海省心理援助热线	0971-8140371 18997267291	24 小时	7	2	青海省第三人民医院
60.	宁夏	宁夏心理援助热线	0951-2160707	24 小时	4	4	宁夏回族自治区宁安医院
61.	新疆	新疆石河子市心理援助热线	0993-2851261	10:30-13:30,16:00-19:30	2	1	新疆石河子绿洲医院

注：转发需注明信息来源-国家心理援助热线项目办